

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea del CRAI-Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la CRAI-Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-Biblioteca

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

**Informe de Gira Académica, Proceso de Habilitación MEDICAL SKY IPS, Modalidad de
Telemedicina**

Heber Armando Bautista Jerez, Silvia Natalia Prada Delgado

**Trabajo de grado para optar por el título de Especialistas en Gerencia de Instituciones de
Seguridad Social y Salud**

Director

Tatiana Ovallos Duarte

Consultora en Salud

Universidad Santo Tomas, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Economía

2018

Contenido

	Pág.
Introducción	5
Justificación	8
1. Situación Inicial.....	9
2. Proceso de Intervención.....	10
3. Lecciones Aprendidas.....	21
4. Recomendaciones	25
5. Conclusiones	27
Referencias Bibliograficas	29
Apéndices.....	31

Lista de Figuras

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Logo Medical Sky Salud sin Fronteras.	13
<i>Figura 2.</i> Plano de Rutas de Evacuación Medical Sky Salud sin Fronteras.....	17

Lista de Apéndices

	pág.
Apéndice A. Ejemplo Certificado de Capacitación.....	31
Apéndice B. Hoja de Vida Equipos Biomédicos.	33
Apéndice C. Protocolo y Proceso de Referencia en caso de Complicaciones.	34
Apéndice D. Política de Confidencialidad de Datos.	45
Apéndice E. Plan de continuidad en caso de falla de fluido eléctrico.....	51

Introducción

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación, está cambiando el modo en que funcionan los sistemas de salud en todo el mundo. Es así como el concepto de tele medicina, comienza a ser tenido en cuenta como opción en la prestación en los servicios de salud.

Los inicios de la tele medicina datan del año 1924, en donde se observó por primera vez en la revista Radio News un diario americano de tecnología, un dibujo de un médico examinando a su paciente por medio de un radio que tenía una pantalla de televisión.

En la actualidad, con el desarrollo de las tecnologías de la comunicación y de la información, esta práctica ha empezado a tomar fuerza. En el 2003, durante la Cumbre Mundial sobre la sociedad de la información promovida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), se llamó la atención internacional de manera oficial por primera vez sobre este tema. El concepto que engloba el uso de las TIC en el sector salud es el de eSalud (eHealth), que fue definido por la 58ª Asamblea General de la salud en 2005 como “el apoyo que la utilización costo- eficaz y segura de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) ofrece a la salud y los ámbitos relacionados con ella. Colombia es uno de los primeros países de Latinoamérica que se ha interesado en reglamentar la prestación de servicios en la modalidad de telemedicina: El ministerio de la protección social mediante la Resolución 1448 del 8 de Mayo de 2006 dispone la definición de telemedicina como la provisión de servicios de salud a distancia, en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso de la población a servicios que presentan limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área geográfica.

Teniendo en cuenta el sistema de salud actual, se ha generado una gran dificultad en acceder a las valoraciones de consulta especializada, debido al alto costo que implica para las Entidades Promotoras de Servicios de Salud (EPS) disponer de personal médico calificado para la prestación del servicio. De otra parte, acceder a estos servicios de manera particular puede resultar en costos muy elevados para la población, teniendo en cuenta el ingreso per cápita que gana la mayoría de colombianos.

Además de las dos causas mencionadas, se suma el impacto que ocasiona la falta de una consulta oportuna y por lo tanto de tratamiento de patologías que son muy frecuentes en Colombia, pues en la mayoría de los casos, cuando el paciente logra acceder a los servicios resulta tarde para lograr intervenciones de impacto que puedan aportar a la salud de los pacientes. Por estas razones surge la necesidad de crear una Institución Prestadora de Servicios de Salud: Medical Sky entidad privada, la cual mediante la modalidad de Telemedicina, busca brindar atención en salud garantizando a los pacientes accesibilidad y oportunidad en los servicios médicos con los que no cuenta la región.

El propósito de este estudio de caso es profundizar como fue el proceso de habilitación de la Institución prestadora de servicios de salud Medical Sky, en la modalidad de Telemedicina con el objeto de socializar los beneficios y dificultades que se presentaron, y poder servir como referente de esta experiencia a futuros gerentes de instituciones prestadoras de servicios de salud en este tipo de modalidad.

La información fue obtenida de documentos institucionales de Medical Sky IPS y la valiosa colaboración de la Dra. Zeuri Prada Coordinadora Médica de Medical Sky IPS. Adicionalmente se realizó la revisión de artículos de revista que abordan el tema de Telemedicina en Latinoamérica y las Resoluciones del Ministerio de Protección Social de Colombia 2003 de 2014

por la cual se definen los procedimientos y condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar los servicios.

El análisis de la información se realiza mediante la categorización de la información teniendo en cuenta desde por qué surge la necesidad de crear una IPS bajo el modelo de Telemedicina (antes), como fue el proceso de creación y habilitación de la misma (durante) y los resultados, logros y dificultades obtenidos (después) finalizando con recomendaciones y conclusiones que puedan servir como material educativo e informativo a futuros gerentes en la creación de IPS bajo el modelo de Telemedicina

Justificación

Teniendo en cuenta las dificultades para lograr acceder a la atención oportuna de pacientes y los altos costos en los que se puede incurrir para garantizar las visitas médicas por especialista, la tele medicina surge como una nueva opción para brindar la prestación de servicios en salud de manera oportuna. Como tal, la Telemedicina se define como “la provisión de servicios de salud a distancia, en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación” (Ministerio de Protección Social, 2006, p.1).

Considerando que la tele medicina es un procedimiento novedoso, surge la necesidad de fundamentar académicamente (a través de un estudio de caso), la importancia de esta nueva opción, indicando sus principales beneficios y dificultades dando a conocer la experiencia exitosa del proceso de habilitación de la IPS Medical Sky, para garantizar su funcionamiento y con ello, el acceso a consulta especializada por parte de la población de la región Orinoquía.

1. Situación Inicial

El departamento del Casanare, a pesar de ser una región rica en recursos derivados principalmente de actividades como ganadería y explotación de petróleo, no cuenta con una adecuada red prestadora de servicios de salud. Acceder a una consulta de valoración por medicina especializada o sub especializada puede ser un reto casi imposible, pues los pocos especialistas que se encuentran en su capital, Yopal, no son suficientes para atender las necesidades en salud de la población del departamento que, según los indicadores demográfico del DANE, para los años 2005 – 2020 se estima corresponde a un total de 356.438 habitantes.

De las dificultades en el acceso y oportunidad para la valoración por medicina especializada y sub especializada en el departamento, surge la idea visionaria de la Dra. Zeuri Araia Prada quien gracias a la experiencia en el área de Telemedicina obtenida en la Fundación Cardiovascular de Colombia, la cual le permitió en conjunto con un grupo de expertos en el tema de habilitación de la Universidad Nacional de Colombia , la Universidad de Caldas y la Universidad de Antioquia participar en la inclusión de la modalidad de prestación de servicios de salud por medio de Telemedicina en la resolución 1441 de 2013 del Ministerio de protección Social, en la cual, se definían los procedimientos y condiciones a cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar los servicios.

Adicional a esto, la Dra. Zeuri es verificadora en habilitación y acreditación por lo cual tenía total claridad de todos los requerimientos para lograr la habilitación de esta institución prestadora de servicios de salud según lo indicado en la norma para la modalidad presencial y telemedicina.

2. Proceso de Intervención

El objetivo principal de la creación de Medical Sky, Institución prestadora de servicios de salud mediante la modalidad de telemedicina en Yopal, es brindar a la población de la región Orinoquia de Colombia una atención en salud personalizada con excelentes estándares de calidad, con personal capacitado y comprometido para brindar una atención idónea en los servicios ofertados de medicina especializada y sub especializada, que actualmente son de difícil acceso en la región, garantizando así una atención oportuna, eficiente y con calidad.

Al momento de crear el proyecto se definió el enfoque de la empresa:

- Honestidad: Nuestra información es veraz y confiable, procedemos correctamente, asumimos y aceptamos las consecuencias de los actos inherentes a la prestación de servicios de salud.
- Respeto: En nuestra organización se promueve el trato humanizado, fortaleciendo la atención, cuidado y consideración con los clientes, valorando los derechos, condición y circunstancias de las personas.
- Integridad: Nos caracterizamos por la coherencia en nuestro actuar, se ve reflejado en lo que decimos y pensamos, construyendo una cultura de confianza y realizamos nuestras actividades sin intereses particulares.
- Transparencia: Nuestras actuaciones son claras y coherentes; brindamos información veraz, confiable y oportuna sobre la gestión institucional y evitamos poner en riesgo el cumplimiento de la misión de la organización, conscientes de que nuestro actuar es evaluado por la comunidad.

Así mismo se definieron los valores para Medical Sky IPS:

- **Trabajo en Equipo:** A través de la cooperación y comunicación asertiva desarrollamos acciones que nos permitan estar enfocados en nuestro principal objetivo que es la satisfacción de nuestros clientes a través de la prestación de servicios de salud con altos estándares de calidad y trato humanizado.

- **Liderazgo:** El mejoramiento continuo lo logramos a través de la confianza que depositamos en nuestro personal a través de la participación, directrices, guías u orientaciones en los lineamientos organizacionales.

- **Comunicación Asertiva:** Nos enfocamos en la escucha activa de nuestros clientes, verificando que nos estamos explicando correctamente, sin dar nada por obvio, sin supuestos, ni prejuicios.

- **Creatividad:** Buscamos de manera permanente nuevas formas de hacer las cosas, somos flexibles en la forma de afrontar diferentes situaciones que se presentan, siempre enmarcados en un servicio de calidad y trato humanizado, facilitando el aprendizaje continuo y fortaleciendo el desarrollo personal y organizacional.

Y los pilares de la empresa:

- **Misión:** Somos una empresa que garantiza servicios de salud a distancia y presencial utilizando tecnologías de la información y la comunicación (TIC'S) Facilitando la prestación de servicios a la población que presenta limitaciones de oferta y/o acceso a los servicios por su ubicación geográfica.

- **Visión:** MEDICAL SKY será en el 2020 una empresa líder en la región, prestando servicios de telemedicina y presencial con altos estándares de calidad en los sistemas de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC'S), complementando la red de servicios de salud.

Posteriormente, para dar continuidad al desarrollo del proyecto se enfocaron en la búsqueda de un espacio en la ciudad de Yopal donde ubicar la IPS. Se tenía claridad en la intención de ser una IPS líder en el tipo de servicios prestados, garantizando calidad, una excelente imagen y que el lugar pudiera ser adaptado a cumplir con todos los requisitos necesarios para poder habilitarse como institución prestadora de servicios de salud. Se logró acceder a un espacio físico ubicado en la Calle 12 #22-79 el cual cumple con las especificaciones técnicas de Infraestructura descritas en la resolución 4445 de 1996.

Esta área cuenta con:

- Tres consultorios, uno de ellos con baño propio en el cual se presta servicio de consulta de ginecología
- Área de recepción
- Sala de espera
- Área de gerencia
- Cafetería
- Dos baños, uno de ellos para discapacitados
- Cuarto de Residuos
- Área de Aseo.

Con respecto al logo de la empresa, inicialmente se trataba de un mundo con un fonendoscopio alrededor que quería mostrar que la salud se podía interconectar, sin embargo posteriormente y antes de la visita de verificación de los estándares de habilitación de la Secretaria de Salud Departamental, se realizaron cambios en el mismo, logrando la imagen actual que corresponde a una cruz con unas ondas y el mensaje “Salud sin fronteras”.



Figura 1. Logo Medical Sky Salud sin Fronteras.

Los costos pre-operativos fueron la dotación de equipos médicos y administrativos e infraestructura que correspondía a todos los requerimientos de la Resolución 2003 de 2014, expuestos en los estándares de criterio: todos los servicios, consulta externa especialidades médicas, Prestador remitir con tele consulta y/o apoyo diagnóstico y Centro de referencia con tele consulta, apoyo diagnóstico y Tele-UCI

Esta institución prestadora de servicios de salud nace en octubre de 2015 con el registro ante cámara de comercio, ubicada en la Calle 12 #22-79 en la ciudad de Yopal, inicialmente fue proyectada para prestar servicios de salud solo en la modalidad de Telemedicina, sin embargo al ahondar en el tema de habilitación para este tipo de servicios y para realizar la inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud, se definió que además de ser institución prestadora de servicios de salud remitora, también requerían habilitarse como centro de referencia y prestar servicios presenciales para las especialidades básicas como lo son cirugía, medicina interna, pediatría, ginecología y ortopedia.

Finalmente, en mayo de 2016, Medical Sky IPS fue habilitada por la secretaria departamental de salud del Casanare como institución prestadora de servicios de salud presenciales para las especialidades básicas y también en la modalidad de tele medicina como institución prestadora de servicios de salud remitora y como centro de referencia.

Dentro del personal que se desempeña en Medical Sky IPS cuenta con: (1) Gerencia, (1) Coordinación Administrativa y Financiera, (1) Coordinación Médica, (1) Contador, y un equipo de médicos generales y especialistas que forman parte propia de la planta de la institución, además de aquellos que pertenecen a los centros de referencia con los que se tiene convenio, cuentan con personal administrativo que tiene un perfil de auxiliar de enfermería con conocimientos sobre sistemas de información a quienes se les denomina Agente de contacto, quien es la persona encargada de establecer la comunicación con los otros centros de referencia con los que se tiene convenio, y de igual manera con las instituciones prestadoras de servicios de salud remisoras cuando se actúa como centro de referencia.

Medical Sky tienen contrato con más de 37 especialidades y sub especialidades, además cuenta con una unidad móvil portátil con el fin de garantizar prestación de servicios de atención en salud a aquellas IPS que no cuenten con ciertas especialidades médicas

Una vez se obtiene la Constancia de Habilitación en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud, se inició la oferta de servicios a todas las empresas responsables de pago. Medical Sky tiene como mercado objeto principalmente a entidades de Medicina Pre pagada y pacientes particulares a quienes oferta servicios diferenciales que no se estaban garantizando en la región, entre estos, todos los pediátricos como Cirugía Pediátrica, Neumología Pediátrica, Nefrología Pediátrica, Neuro Pediatría, Endocrinología Pediátrica, y todas aquellas sub especialidades de difícil acceso en el departamento del Casanare y resto del país.

Al iniciar la oferta para las entidades Pre pagadas como Colmedica, Coomeva Medicina Pre pagada, Colsanitas, Medisanitas, Medical Sky fue de gran interés, entre otras cosas, porque la infraestructura fue desarrollada como una institución prestadora de servicios de salud VIP, con confortable sala de espera, consultorios con dotación en alta tecnología, instalaciones con aire

acondicionado; brindándole un servicio diferencial a los pacientes mientras espera ser atendido, además de la oportunidad y accesibilidad a las valoraciones requeridas por especialista.

En el transcurso del año se ha logrado un importante crecimiento contando en la actualidad con pacientes de Medplus, Coomeva Medicina Prepagada, Suramericana, Seguros Bolívar, Colpatria, Colombiana de Salud (Entidad que garantiza servicios de salud a los docentes del departamento del Casanare) y Compensar.

En los inicios de Medical Sky se valoraba un usuario al día, actualmente en promedio se atienden 250 consultas mensuales, entre los cuales un 50 % corresponden a la modalidad de tele medicina.

Para realizar el proceso de habilitación de Medical Sky IPS, se revisaron uno a uno cada ítem de la Resolución 2003 de 2014, que aplican a la Modalidad de Telemedicina y Consulta Especializada. Actualmente los centros de referencia con los que cuenta Medical Sky IPS son la Fundación Cardiovascular de Colombia, Instituto Roosevelt, Hospital Sogamoso e ITMS tele medicina de Colombia.

A continuación, se expone la aplicación de los criterios para la habilitación como prestador remitir:

- Talento humano: para garantizar la selección de personal idóneo que atiende la consulta se realiza un proceso de selección que está definido para la institución acorde al perfil. A través de una entrevista por psicóloga y la evaluación de la hoja de vida basada en la experiencia, y soportes normativos (Esquema de Vacunación, Actas de Grado, Diplomas de Grados, RETHUS, Tarjeta Profesional, Verificación de Título con la entidad educativa, etc.) Posterior a la selección se brinda capacitación en el uso de la plataforma y el desarrollo en la atención a través de una Tele consulta.

Adicionalmente se programaron una serie de capacitaciones por medio de la empresa Creandosoft de la siguiente manera:

- ✓ El día 04 de abril de 2017 se realizó capacitación del personal en cuanto al funcionamiento y entrenamiento en plataforma de tele medicina.
- ✓ El día 20 y 21 de mayo de 2016 se realizó capacitación de los módulos contables, facturación y pagina Web de Medical Sky.
- ✓ Creandosoft generó los certificados para los empleados toda vez que cumplieran los requisitos para la misma.

Las horas de especialistas contratadas, son acorde a la demanda de consultas de la IPS. Se realiza un estándar de contratación, el cual permite tener disponibilidad de especialista ante alguna solicitud de servicio.

- Infraestructura: Las instalaciones de Medical Sky IPS cumplen con las condiciones higiénicas sanitarias establecidas por norma.
- Para lograr la habilitación se dio cumplimiento a las condiciones de infraestructura descritas en la resolución 2003 de 2014: licencia de construcción aprobada para el uso de salud, permiso de vertimientos líquidos y emisiones atmosféricas, sistema de prevención y control de incendios, reforzamiento sísmico estructural, plan de emergencias y desastres, planes de mantenimiento de la planta física e instalaciones físicas e instalaciones fijas. También se crearon planes de mantenimiento preventivo de los equipos fijos, actualización de instalaciones eléctricas y cumplimiento de las condiciones de accesibilidad en Colombia.

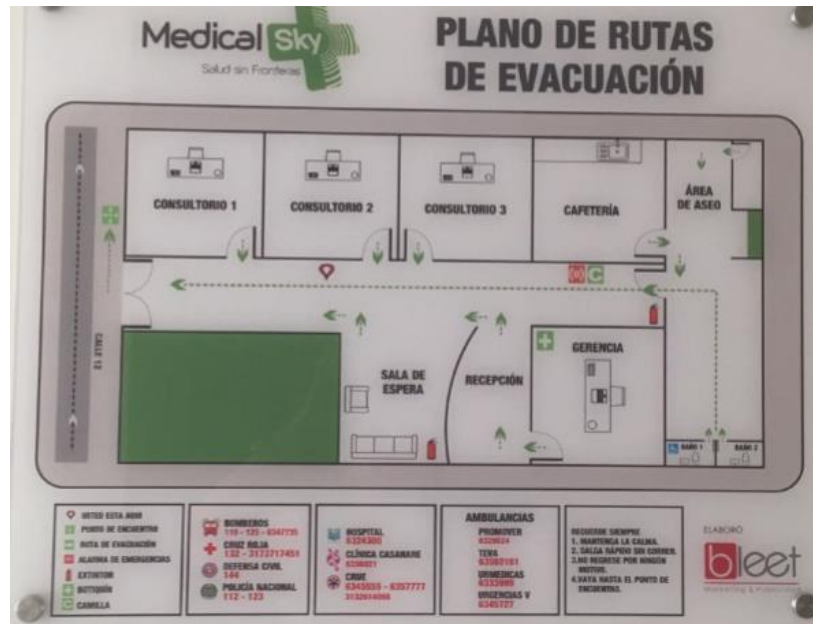


Figura 2. Plano de Rutas de Evacuación Medical Sky Salud sin Fronteras

- **Dotación:** La dotación de la IPS está basada en la normativa, con todos los requisitos mínimos exigidos. Todos los equipos adquiridos cuentan con sus respectivos manuales y hoja de vida en la cual se siguen las recomendaciones de mantenimiento y calibración establecidas por el fabricante. Para el mantenimiento de equipos, transmisión y almacenamiento de datos e imágenes se contrató a la empresa ATTICA los cuales se realizan según un cronograma.

- En cuanto a los dispositivos periféricos: computadores, impresoras y cámaras Web, se realiza una revisión mensual y se programa un mantenimiento preventivo cada 3 meses. En cuanto a los equipos de captura se adquirió una cámara Web lifesize Icon 400, un televisor de 43 pulgadas, un computador portátil y una CPU Marca CDP 1500W. Los equipos bio médicos adquiridos fueron: fonendoscopio marca Litman 3200 (Transmisor de sonidos) digital, equipos de órganos digital marca Welch allyn, que permite transmitir fondo de ojo y otoscopia, las marcas de los equipos médicos fueron seleccionadas teniendo en cuenta su reconocimiento a nivel mundial como unas de las mejores. Cada consultorio cuenta con cámara marca Logitech hd 1080p de 21

Megapíxeles superando el requisito de la norma. Además de los computadores de mesa cada consultorio cuenta con impresora y televisores Con puerto HDMI.

- Medicamentos, dispositivos médicos e insumos: se cuenta con certificación INVIMA de buenas prácticas de elaboración para los insumos que así lo requieren.
- Procesos prioritarios: Se elaboró por parte del gerente y asesor de calidad en salud un modelo de atención el cual busca diseñar estrategias para garantizar la seguridad de los usuarios que ingresen a MEDICAL SKY, para minimizar los riesgos en la prestación del servicio, basando en el cumplimiento de los requisitos planteados en el Decreto 1011 de 2006 y sus resoluciones reglamentarias.

Cumpliendo los lineamientos del Ministerio de Protección Social, se crea para la IPS Medical Sky el programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud (PAMEC) siguiendo los pasos de la Ruta Crítica y teniendo siempre en cuenta los estándares superiores que se establecen en el Sistema Único de Acreditación. Se crearon modelos para Medical Sky IPS con el fin de realizar el análisis y seguimiento a Riesgo mensual por medio de indicadores de oportunidad de consulta, proporción de eventos adversos, tasa de satisfacción global y tasa de caídas.

Adicionalmente se elaboró un protocolo y proceso de referencia en caso de complicaciones.

- Historia clínica y registro: Medical Sky cuenta con una plataforma propia que fue desarrollada acorde a las necesidades para la atención en salud mediante la modalidad de tele medicina, la cual cuenta con 12 módulos. Actualmente se encuentran en funcionamiento el módulo de asignación de cita, registro de la historia clínica electrónica y facturación del servicio prestado. Los demás módulos están en revisión y actualización para poder dar inicio a su funcionamiento. Esta plataforma se encuentra en proceso de asignación de nombre, para poder

ser comercializada en futuras Instituciones prestadoras de servicios de salud para prestar el servicio de tele medicina. La historia clínica electrónica es de fácil acceso y cumple con todos los requisitos establecidos en la Resolución 1995 de 1999, en la cual se establecen las normas para el manejo de la Historia Clínica. Se cuenta además con Certificados emitidos por CERTICAMARA la cual respalda que al utilizar la plataforma se garantice seguridad en el manejo de la Información y la privacidad de la misma. El costo de la plataforma fue asequible al presupuesto de acuerdo a los servicios que presta.

A continuación, se mencionan los estándares de habilitación en la modalidad de telemedicina para centros de referencia que requieren de criterios adicionales a los mencionados anteriormente (prestador remitir)

- Talento humano: Se agenda citas para tele medicina según la disponibilidad de los especialistas teniendo siempre en cuenta garantizar la adecuada oportunidad en la valoración, asignando las citas según la prioridad de atención que se requiera, en caso de valoraciones urgentes se programa la cita para el mismo día según el horario que disponga el médico.

- Infraestructura: además de los criterios exigidos por norma para la atención presencial, Medical Sky, garantiza en cuanto a infraestructura la disponibilidad permanente de tecnología para los servicios habilitados, energía eléctrica y el domicilio en la Calle 12 #22-79 lo cual además permite que sea ubicada por los organismos de inspección, vigilancia y control. La institución cuenta con un sistema de alimentación ininterrumpida que permite la continuidad de la tele consulta durante 20 minutos, en caso que el servicio de energía se vaya. Actualmente no se han presentado inconvenientes con el servicio de energía por lo cual no se contempla la necesidad de una planta eléctrica.

- Historia clínica y registros: como centro de referencia se define una agenda médica para la atención especializada, la IPS remitora solicita la atención y el agente de soporte técnico de Medical Sky IPS asigna la cita e informa al especialista.
- En el modelo de atención de esta modalidad, el médico general de la IPS previamente entrenado realiza la atención del paciente y el registro en la historia clínica electrónica, presenta el paciente al médico especialista y este en su perfil de asesor orienta al médico general. Esta atención se realiza en tiempo real, a través de videoconferencia y chat, de tal manera que el especialista habla tanto con el paciente como con el médico general y diligencia la historia clínica electrónica desde su ubicación, la cual queda además como soporte de la atención.

3. Lecciones Aprendidas

Teniendo en cuenta el proceso de habilitación de Medical Sky IPS, presentamos a continuación un análisis de los principales beneficios y dificultades observados en cuanto a la prestación de servicios de salud mediante la modalidad de telemedicina para los pacientes, médicos generales, especialistas e infraestructura, que además consideramos serán de utilidad para futuros gerentes de instituciones de seguridad social y salud al momento de ofertar este tipo de servicios.

En cuanto a los beneficios de la atención de pacientes bajo la modalidad de tele medicina, se pudo evidenciar que existe un acceso más equitativo a los servicios sanitarios, sobre todo en los casos de poblaciones vulnerables y apartadas de la región como lo es el departamento del Casanare. Adicionalmente hay una importante disminución de traslados innecesarios de los pacientes a otras ciudades, ya que este tipo de atención permite que el especialista evalúe la condición actual de los pacientes mediante el apoyo del médico general y el uso de tecnología para posteriormente recomendar el manejo que considere necesario, y en la mayoría de los casos podrá realizarse en su misma ciudad.

Los controles de patologías agudas y/o crónicas, podrán realizarse con una mejor oportunidad en la atención, lo cual además garantiza un mayor seguimiento y control logrando así una importante disminución en la mortalidad y morbilidad de los pacientes.

También se pudieron evidenciar algunas dificultades, al momento de poner en práctica este tipo de atención con la población de Casanare, y es que la Tele medicina es una modalidad de prestación de servicios de salud nueva en Colombia, aunque existen muchas experiencias en otros países como Chile y España donde se ha demostrado que es una de las maneras con las que se han logrado descongestionar los servicios de salud y de garantizar el acceso a los servicios

especializados y sub especializados de una manera oportuna, nuestro país aún no tiene suficiente experiencia en la prestación de servicios de salud en esta modalidad.

A pesar que el aplicar esta modalidad de atención en salud, genera grandes beneficios en cuanto a la accesibilidad y oportunidad en la atención médica, la aceptación de los usuarios para ser atendidos bajo tele medicina no ha sido fácil, pues la mayoría de los pacientes están acostumbrados a las valoraciones presenciales donde el médico especialista realiza un examen físico detallado de los problemas que aquejan al paciente.

Se ha podido evidenciar, que los pacientes tienen la percepción de las valoraciones médicas mediante la modalidad de tele medicina, el no contar de manera presencial con el especialista en la consulta, pueda llevar a diagnósticos erróneos y genera desconfianza.

Otra de las dificultades observadas en los pacientes, por las valoraciones mediante telemedicina, de algunas instituciones de régimen especial en salud es que al garantizar como parte de la atención médica en otras ciudades beneficio económico al desplazamiento y hospedaje, prefieren estas valoraciones presenciales sin tener en cuenta el gasto extra que implican los subsidios de transporte y hospedaje. A pesar que la valoración médica especializada mediante la modalidad de tele medicina garantiza un diagnóstico oportuno, cabe resaltar que en ciertas patologías es necesaria una valoración presencial y en muchos casos técnicas avanzadas y/o procedimientos quirúrgicos por lo cual será indispensable el desplazamiento de los pacientes.

Con respecto a las dificultades evidenciadas por parte de los especialistas, la principal inconformidad está relacionada con la posible falta de preparación y/o conocimientos del médico general encargado en la consulta de tele medicina durante la presentación del paciente ya que esto implica manejar técnicas de examen físico especiales, y cualquier error puede llevar a un falso diagnóstico.

Algunos especialistas consideran que el realizar consultas bajo la modalidad de tele medicina, puede disminuirle protagonismo e importancia en su labor medica al no estar en contacto con el paciente, además también refieren que los valores pactados para este tipo de atención médica son menores a los pagados por atención presencial.

Otra de las dificultades que se evidencia es que, debido a los inconvenientes que han tenido los pacientes en el acceso a valoración especializada presencial, los médicos generales asumen el manejo de ciertas patologías que deberían ser tratadas por especialistas y/o sub especialistas, por lo cual evitan generar remisiones y deciden manejar los pacientes por su propia cuenta a pesar de la indicación de remisión.

También se evidenciaron algunos beneficios para los médicos generales y especialistas en cuanto al uso de este tipo de atención en salud, como lo son el poder garantizar la valoración especializada a diferentes poblaciones del país disminuyendo los gastos que implica su desplazamiento y el tener un consultorio habilitado para la prestación del servicio en cada localidad. También existe una disminución de gastos fijos del especialista por concepto de arriendos de consultorios.

Al prestar servicios en una población aislada y con poca demanda de especialistas, se logra un beneficio económico adicional puesto que la cantidad de pacientes a valorar será aún mayor y el especialista puede realizar la consulta durante espacios libres inclusive en días feriados.

Para los médicos generales al estar en continuo contacto con médicos especialistas garantiza una educación continua lo cual mejorará su experticia para la realización de la consulta médica y genera mayor seguridad y confianza, también favorece el conocimiento de nuevas tecnologías aplicadas a la medicina que puedan servir en un futuro para su desarrollo como profesional.

En cuanto a los beneficios para las instituciones prestadoras de servicios de salud, se pudo evidenciar una disminución de costos para garantizar la atención de los pacientes: se requieren

menos cantidad de consultorios en caso de atenciones presenciales, evita el tener que asumir costos de traslado y hospedaje para garantizar la atención de los pacientes en otras ciudades.

Favorece una mayor cobertura de atención en salud para la población, lo cual ayuda a tener un mejor control de morbilidad, evitando gastos de hospitalización y/o estancias en unidades de cuidado crítico y facilita y garantiza el cumplimiento de la oportunidad de la atención en salud.

El poder garantizar una valoración integral que incluya conceptos de medicina general y especializada para los pacientes es un gran beneficio, además al contar con un software en la institución prestadora de servicios de salud, los médicos tratantes podrán visualizar los diferentes manejos y conceptos de los especialistas y/o médicos generales que valoran al paciente.

4. Recomendaciones

Teniendo en cuenta las dificultades evidenciadas en la prestación de servicios de salud mediante la modalidad de tele medicina, a continuación, damos algunas recomendaciones que consideramos deben ser tenidas en cuenta al momento de crear este tipo de instituciones prestadoras de servicios de salud.

- La prestación de servicios de salud en la modalidad de tele medicina no es muy conocida por la población en general, por lo tanto los pacientes al no estar familiarizados con el tema, tienen cierta desconfianza y consideran podrían haber errores en los diagnósticos, por lo tanto es importante socializar a la comunidad del área rural en donde se implementará este tipo de prestación de servicio, la metodología de consultas de tele medicina, para que conozcan que a pesar de que el especialista no se encuentre físicamente presente en la consulta, se cuenta con la presencia de un médico general entrenado en este tipo de consulta y además con equipos de última tecnología que facilitan la realización de adecuados diagnósticos.

- Esta socialización podría ser mediante una campaña publicitaria: entrega de plegables a la comunidad en donde se explique en qué consisten las consultas mediante la modalidad de tele medicina y sus ventajas, artículos en medios de comunicación como canales regionales y periódicos.

- También podría realizarse una campaña de prestación de servicio bajo esta modalidad para que la comunidad participe de la experiencia, la primera consulta de valoración especializada sería gratuita.

- Si bien es cierto que la institución prestadora de servicios de salud Medical Sky fue creada como una empresa que garantiza atención en salud VIP, sería interesante poder ofertar el

portafolio de servicios en la modalidad de tele medicina a las entidades prestadoras de servicios de salud (EPS) de la región, de esta manera se garantizaría la prestación del servicio a una mayor cantidad de población, sobre todo a aquellas personas que viven en área rural, que no cuentan con recursos económicos para traslado a otras ciudades y tampoco para acceder a consulta especializada de manera particular.

- Teniendo en cuenta que muchos especialistas de las regiones rurales, por la falta de acceso a sub especialidades han asumido el manejo de pacientes que requieren valoraciones por sub especialistas, es importante dar a conocer el portafolio de servicios de sub especialidades a los especialistas de las EPS e IPS, para que conozcan que actualmente existe la posibilidad de garantizar dichas valoraciones a los pacientes que así lo requieran.

- Es importante que la población conozca que a pesar que algunas de las entidades promotoras de salud brinden el beneficio económico de desplazamiento y hospedaje para garantizar la atención especializada en otras zonas donde se cuente con el recurso, mediante la atención por la modalidad de tele medicina, podría generarse un ahorro para las EPS en cuanto a pago de recursos de traslado y hospedaje. Finalmente estos recursos podrán continuar siendo utilizados en beneficio de los mismos pacientes desde el punto de vista de la atención en salud.

- Algunos especialistas, manifiestan cierta inconformidad con la posible falta de preparación por parte de los médicos generales encargados de presentar el paciente al especialista en el momento de la atención mediante la modalidad de tele medicina. Consideramos importante implementar en la IPS un programa de educación continuada, en el cual los especialistas puedan brindar herramientas a los médicos generales para garantizar la descripción adecuada de las patologías de los pacientes.

5. Conclusiones

- La tele medicina es modalidad de prestación de servicios de salud, que poco a poco ha tomado fuerza en nuestro país como herramienta para garantizar la atención especializada y sub especializadas en las áreas rurales.
- Medical Sky como primera institución prestadora de servicios de salud en el Casanare, tiene un gran potencial para posicionarse como una institución prestadora de servicios de salud que brinde cobertura, oportunidad y accesibilidad en la atención especializada y sub especializada a la región Orinoquia de Colombia.
- Es importante conocer las diferencias existentes entre el proceso de habilitación de instituciones prestadoras de servicios de salud mediante la modalidad de tele medicina (Resolución 2003 de 2014), y aquellas que prestan servicios presenciales.
- La atención de salud mediante Tele medicina brinda grandes beneficios desde el punto de vista social y económico a los pacientes de regiones apartadas, pues evita gastos y traslados innecesarios a otras ciudades para ser atendidos y se garantiza un diagnóstico, manejo y control oportuno a las enfermedades.
- Aunque no se realizó un análisis detallado de la disminución en los costos que representa la atención mediante esta modalidad para las IPS y para los especialistas, es claro que desde los gastos infraestructura como arriendo de consultorios, consumo de energía, papelería, gastos de transporte, alimentación y hospedaje de especialistas se ven disminuidos en la consulta de tele medicina.
- Al garantizar valoraciones oportunas y accesibilidad en la consulta especializada, se podrá lograr un mayor control de patologías, disminuyendo así la tasa de consulta de urgencia,

hospitalizaciones y/o estancias en unidades de cuidado intensivo, lo cual también disminuye de manera importante el gasto para las entidades promotoras de salud.

- Es importante socializar a la población en general inclusive a médicos generales y especialistas sobre este tipo de modalidad de atención en salud, pues al ser una herramienta nueva existe una barrera dada primeramente por la desconfianza en cuanto a posibles errores en el diagnóstico, secundario a la ausencia física del especialista en el momento de consulta.

- Teniendo en cuenta los beneficios mencionados anteriormente en cuanto a la prestación servicios médicos especializados en esta modalidad, sería importante ofertar el portafolio de servicios a las diferentes entidades promotoras de salud de la región Orinoquia con el fin de garantizar una mayor cobertura de la población que los requiere.

- La atención médica especializada mediante la modalidad de tele medicina favorece el manejo integral de los pacientes, pues existe una mayor facilidad para los médicos tratantes el acceder a información de diagnósticos y manejos que pueden ser revisados mediante el software desarrollado para la institución prestadora de servicios de salud que garantiza entre otros el cumplimiento de los requisitos de la historia clínica.

Referencias Bibliograficas

Chueke, D. (16 de 2015 de 04). *Panorama de la Telemedicina en América Latina*. Publicado en *eyeforpharma*. Obtenido de <http://es.eyeforpharma.com/ventas-y-marketing/panorama-de-la-telemedicina-en-américa-latina>.

Dos Santos, A., & Fernández, A. (2013). *Desarrollo de la Telesalud en América Latina Aspectos conceptuales y estado actual*. Obtenido de <http://www.salud.gob.ar/telesalud/sites/default/files/desarrollo-de-telesalud.pdf>

Ministerio de Protección Social. (08 de 05 de 2006). *Resolución 1448 de 8 de mayo. 2006 por la cual se definen las Condiciones de Habilitación para las instituciones que prestan servicios de salud bajo la modalidad de Telemedicina*. Obtenido de https://www.redjurista.com/Documents/resolucion_1448_de_2006_ministerio_de_la_proteccion_social.aspx#

Ministerio de Salud. (1996). *Resolución 4445 de 1996 Por el cual se dictan normas para el cumplimiento del contenido del Título IV de la Ley 09 de 1979, en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir los establecimientos hospitalarios y similares*. Obtenido de https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/OtraNormativa/R4445_96.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (03 de 04 de 2006). *Sistema Obligatorio de la garantía de calidad de atención en salud del Sistema General de seguridad social en salud, SOGCS. Decreto 1011 de 2006. DO: 46230*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Sistema-Obligatorio-Garant%C3%ADa-Calidad-SOGC.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social. (28 de 05 de 2014). *Resolución 2003 DE 2014. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud*. Obtenido de http://legal.legis.com.co/document?obra=legcol&document=legcol_fc3d63fe18bf0172e0430a0101510172

Minsalud.gov.co. (2014). *Biblioteca Digital*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PSA/TELESALUD%20PARA%20LINEA%20DE%20BAS%20NOV%2019%20DE%202014.pdf>

Ortiz Martínez, R. G. (2012). Telemedicina: mejorar la accesibilidad a los servicios de salud. 7(2), 46 - 47. Obtenido de http://www.cactus.saludsantander.gov.co/uploads/repositorio/ano_vii_2012_telemedicina_mejorar_accesibilidad_servicios_salud29.pdf

Apéndices

Apéndice A. Ejemplo Certificado de Capacitación



MEDICAL SKY S.A.S IPS - NIT 900.882.417-8

CERTIFICA

El doctor **VICTOR HUGO SAAVERDA OTALORA**, identificado con cedula de ciudadanía No 1.006.582.603 expedida en Paz de Ariporo (Casanare), participó del proceso de formación y entrenamiento en el manejo de la tecnología en Telemedicina, así como en lo referente a los procesos y herramientas inherentes a la prestación de servicios bajo esta modalidad.

Dado en Yopal_Casanare el día dos (02) del mes de septiembre de dos mil dieciséis (2016)

En constancia firma,

LIANNY CRISTHINA BOHORQUEZ TUAY
Gerente
Medical Sky IPS

www.medicalsky.com.co

☎ Calle 12 # 22-79 Yopal- Casanare
☎ Tel. (8) 639 4227
☎ Cel. 312 3740076
✉ info@medicalsky.com.co

Apéndice B. Hoja de Vida Equipos Biomédicos.



Medical Sky
Salud en Formación

HOJA DE VIDA EQUIPO

Código: R-03GT-01 Versión: 00

DATOS DEL PRESTADOR DE SERVICIO DE SALUD					
Entidad	Medical Sky SAS			NIT	900.882.417-6
Dirección	Cl 12 No. 23-79 Yopal	Teléfono	6334227	Código del Prestador	85001 04195 01



IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO			
Inventario	BMTM-9427		
Nombre	Camara de videoconferencias		
Marca	Lifesize Icon 400		
Modelo	LFZ-033		
Serie	RJGA190A39427		
Manuales	Operación	☒	Técnico
Registro Sanitario	No Aplica		

UBICACIÓN DEL EQUIPO	
Unidad de Servicio	Consulta Medica
Lugar	Modulo de teleconferencia

INFORMACIÓN DEL FABRICANTE DEL EQUIPO			
Nombre o Razón Social	LifeSize Inc	País	USA
Fecha de Fabricación	2015-06-21		

INFORMACIÓN DEL DISTRIBUIDOR Y/O REPRESENTANTE			
Nombre o Razón Social	Apicom SAS	Vlr Compra	\$ 10.436.123
Dirección	Av Suba No. 106A-18	Teléfono	7441550
Fecha	2016-03-01	Forma	Contado
Ciudad	Bogotá	Fecha de Instalación	2016-03-15
Fecha Fin Garantía	2017-03-01		

CLASIFICACIÓN Y TECNOLOGÍA BIOMÉDICA			
Tecnología Biomédica	Diagnóstico	Clasificación	I
Nivel Riesgo	Bajo		

VARIABLES DE OPERACIÓN			
Fuente de Alimentación:	Primaria	Electricidad	Secundaria
Potencia (W)		Voltaje (V)	120
Frecuencia (Hz)	60		Corriente (A)
Temperatura (°C)	0 a 40	Humedad (%)	15 a 85
Altitud			

COMPONENTES DEL EQUIPO			
DESCRIPCIÓN	MARCA	REFERENCIA	SERIE

MANTENIMIENTO	
Periodicidad	Anual
Requiere Control Metrologico	No
Periodicidad de Control	NA

DIMENSIONES	
Alto	
Ancho	
Largo	

Observaciones: COMPONENTES DEL SISTEMA: Lifesize Icon 400 con cámara integrada - Lifesize Phone HD, Lifesize Phone, segunda generación, o Digital MicPod - Fuente de alimentación y cables - Control remoto Lifesize

Apéndice C. Protocolo y Proceso de Referencia en caso de Complicaciones.**REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA**

El Sistema Integral de Referencia y Contra referencia para la atención en salud de MEDICAL SKY, tiene como base el marco legal articulado en el Decreto 2759 de 1991 y el decreto 4747 del 2007.

1. INTRODUCCIÓN

El sistema de Referencia y Contra referencia describe el flujo de la atención que se le debe brindar a los usuarios como parte de la red prestadora de Servicios de Salud, sea de un mismo nivel o hacia niveles más complejo, de tal forma que garantice la prestación de una atención en salud integral, oportuna y eficaz de acuerdo a los requerimientos de los usuarios. El proceso de Referencia y contra referencia y la operación del mismo, de conformidad al Decreto 4747 del 2007, artículo 17, establece que “El diseño, organización y documentación del proceso de referencia y contra referencia es obligación de las entidades responsables del pago de servicios de salud, quienes deberán disponer de una red de prestadores de servicios de salud que garanticen la disponibilidad y suficiencia de los servicios en todos los niveles de complejidad a su cargo, así como la disponibilidad de la red de transporte y comunicaciones.

Con el fin de garantizar la calidad, continuidad e integralidad en la atención, es una obligación de las entidades responsables del pago de servicios de salud la consecución de institución prestadora de servicios de salud receptora que garantice los recursos humanos, físicos o tecnológicos así como los insumos y medicamentos requeridos para la atención de pacientes. La responsabilidad del manejo y cuidado del paciente es del prestador remitir hasta que ingrese en la institución receptora. Cuando el transporte se realice en una ambulancia debidamente

habilitada, que no dependa de la IPS remitora, la entidad que tiene habilitado el servicio de transporte será responsable de la atención durante el mismo, con la tecnología disponible de acuerdo con el servicio de ambulancia habilitado, hasta la entrega del paciente en la entidad receptora definida por la entidad responsable del pago”.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Regular, y mejorar la eficiencia de operación del actual Sistema de Referencia y Contra referencia, para la atención de eventos ambulatorios y hospitalarios, electivos y urgentes de la población del área de influencia que requiere servicios medico asistenciales

3. MARCO CONCEPTUAL

Prestadores de servicios de salud: Se consideran como tales las entidades habilitadas para prestar servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud y que se encuentran habilitados. Para efectos del presente decreto, se incluyen los profesionales independientes de salud y los servicios de transporte especial de pacientes que se encuentren habilitados.

Red de prestación de servicios Medico asistenciales : Es el conjunto articulado de prestadores de servicios de salud, ubicados en un espacio geográfico, que trabajan de manera organizada y coordinada en un proceso de integración funcional orientado por los principios de complementariedad, subsidiariedad y los lineamientos del proceso de referencia y contra referencia establecidos por la entidad responsable del pago, que busca garantizar la calidad de la atención en salud y ofrecer una respuesta adecuada a las necesidades de la población en condiciones de accesibilidad, continuidad, oportunidad, integralidad y eficiencia en el uso de los recursos.

Centro Regulador de Urgencias y Emergencias. Organismo encargado de regular el sistema de referencia y contra referencia de la población de su área de influencia geográfica en los momentos de urgencia y/o emergencias del departamento de Santander dependiente de la Secretaria de Salud Departamental (CRUE) conformado por un grupo de profesionales, que atienden las solicitudes de las diversas IPS que necesitan remitir sus pacientes hacia otras instituciones. El CRUE tiene como misión facilitar y regular el movimiento de pacientes al interior de la red medico asistencial de Santander, así como también garantizar la oportunidad, la pertinencia y la calidad en la atención de los pacientes durante el proceso de remisión entre instituciones.

El modelo de prestación de servicios propuesto por el sistema general de seguridad social en salud entrega el papel de aseguramiento y articulación a las EAPB y la prestación se hace a través de la red de servicios pública, privada o mixta contratada por estas. A su vez, la red de servicios se organiza según niveles de complejidad tecnológica. Se espera que cada nivel resuelva los problemas de salud según su complejidad y se establezcan mecanismos de articulación entre IPS, conocidos como integración horizontal y vertical, a través del sistema de referencia y contra referencia de pacientes. La información sobre estos mecanismos proporciona una evidencia del comportamiento de la integración y articulación del sistema.

Referencia y contra referencia. Conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicos y administrativos que permiten prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios, en

función de la organización de la red de prestación de servicios definida por la entidad responsable del pago.

La referencia es el envío de pacientes o elementos de ayuda diagnóstica por parte de un prestador de servicios de salud, a otro prestador para atención o complementación diagnóstica de acuerdo con el nivel complejidad o de resolución de los servicios que tenga habilitado.

La contra referencia es la respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia, da al prestador que remitió. La respuesta puede ser la contra remisión del paciente con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención prestada al paciente en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

Acuerdo de voluntades: Es el acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser de una o varias personas naturales o jurídicas. El acuerdo de voluntades estará sujeto a las normas que le sean aplicables, a la naturaleza jurídica de las partes que lo suscriben y cumplirá con las solemnidades, que las normas pertinentes determinen.

Proceso de referencia y contra referencia. El diseño, organización y documentación del proceso de referencia y contra referencia y la operación del sistema de referencia y contra referencia es obligación de las entidades responsables del pago de servicios de salud, quienes deberán disponer de una red de prestadores de servicios de salud que garanticen la disponibilidad y suficiencia de los servicios en todos los niveles de complejidad a su cargo, así como la disponibilidad de la red de transporte y comunicaciones. Con el fin de garantizar la calidad, continuidad e integralidad en la atención, es obligación de las entidades responsables del pago de servicios de salud la consecución de institución prestadora de servicios de salud receptora que

garantice los recursos humanos, físicos o tecnológicos así como los insumos y medicamentos requeridos para la atención de pacientes. La responsabilidad del manejo y cuidado del paciente es del prestador remitente hasta que ingrese en la institución receptora. Cuando el transporte se realice en una ambulancia debidamente habilitada, que no dependa de la IPS remitente, la entidad que tiene habilitado el servicio de transporte será responsable de la atención durante el mismo, con la tecnología disponible de acuerdo con el servicio de ambulancia habilitado, hasta la entrega del paciente en la entidad receptora definida por la entidad responsable del pago.

Las entidades responsables del pago de servicios de salud podrán apoyarse para la operación del proceso de referencia y contra referencia a su cargo, en los centros reguladores de urgencias y emergencias, para lo cual deberán suscribir contratos o convenios según sea el caso.

Organización y operación de los centros reguladores de urgencias, emergencias y desastres. Sin perjuicio de las funciones asignadas a las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado, las entidades adaptadas, las administradoras de riesgos profesionales, las entidades que administran regímenes de salud especiales y de excepción y a los prestadores de servicios de salud, corresponde a las direcciones territoriales de salud, regular los servicios de urgencias de la población de su territorio y coordinar la atención en salud de la población afectada por emergencias o desastres en su área de influencia. El Ministerio de la Protección Social establecerá las condiciones y requisitos para la organización, operación y funcionamiento de los centros reguladores de urgencias y emergencias y desastres, - CRUE.

Remisión. Procedimiento por el cual se transfiere la atención en salud de un usuario, a otro profesional o institución de nivel de complejidad igual o superior, con la consiguiente transferencia de responsabilidad sobre el cuidado del mismo.

Interconsulta. En la solicitud elevada por el profesional o institución de salud, responsable de la atención del usuario a otros profesionales o instituciones de salud para que emitan juicios y

orientaciones sobre la conducta a seguir con determinados usuarios, sin que estos profesionales o instituciones asuman la responsabilidad directa de su manejo.

Orden de servicio. En la solicitud de realización de actividades de apoyo diagnóstico y/o tratamiento entre una institución y otra de nivel superior. Para lo anterior pueden referirse: Personas, elementos o muestras biológicas y productos del ambiente.

Apoyo tecnológico. Es el requerimiento temporal de recursos humanos, de dotación o insumos, de un organismo a otro, para contribuir a la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios, de conformidad con el principio de subsidiariedad, evitando así el desplazamiento de usuarios..

4. MARCO LEGAL

- Leyes 100 de 1993 y 715 de 2001, reglamentan la Prestación de los Servicios Públicos de Salud y el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
- Ley 715 de 2001 en su artículo 54 establece la organización, integración y consolidación de las redes de prestación de servicios de salud, y señala que tal servicio a nivel territorial permite una mejor utilización de la oferta en salud, la racionalización del costo de las atenciones en beneficio de la población, y la optimización de la infraestructura que la soporta.
- Decreto 4747 de 2007, define el sistema de referencia y contra referencia y proporciona normas sobre diseño, organización y documentación del sistema de referencia y contra referencia.
- ☐ Resolución número 3047 de 2008, Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007.

5.1 GENERALIDADES

Como lo establece el artículo 17 del Decreto 4747 de 2007, las Entidades Responsables del Pago de servicios de salud, serán las responsables de la consecución de la institución prestadora de servicios de salud receptora que garantice los recursos humanos, físicos o tecnológicos así como los insumos y medicamentos requeridos para la atención de pacientes.

Puesto que el Régimen de Referencia y Contra referencia es un conjunto de normas técnico – administrativas aplicables con el fin de garantizar la prestación de servicios de salud en los diferentes niveles de atención según las necesidades establecidas por las características de morbilidad de los usuarios, sus contenidos se aplican a toda la organización en sus diferentes ámbitos.

5.2 REFERENCIA

Una vez el profesional de la salud tome la decisión de referir al usuario perteneciente a la institución, deberá seguir los siguientes pasos:

1. El médico tratante determina la necesidad de remisión del paciente por:
 - ☐ Servicio no disponible (falta recurso técnico científico, Daño equipos. etc.)
 - ☐ Servicio no contratado
 - ☐ No existe convenio con EAPB
 - ☐ Solicitud del paciente o su familia
 - ☐ Solicitud de la EAPB
 - ☐ Urgencia
2. Diligenciar el formato R-02PA-06 REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA con los datos del paciente, el resumen del diagnóstico y la información al centro de remisión.
3. La Auxiliar Administrativa y de Enfermería realiza los trámites administrativos con la EAPB en caso de ser necesario (comprobación de derechos)
4. Contactar a la IPS la cual será remitido el paciente para solicitar la aprobación de la remisión enviando los documentos soportes que se requieran, enviando correo electrónico o

telefónicamente acompañada de resumen clínico, diagnóstico, 5. En caso de ser necesario, solicitar el transporte asistencial para realizar el traslado del paciente a la IPS.

5.3 CONTRARREFERENCIA

La auxiliar administrativa y de enfermería deberá informarse sobre la atención del paciente, solicitando respuestas de parte de la IPS receptora de servicios de salud de la referencia. La respuesta puede ser la contra remisión del usuario con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención recibida por el usuario en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

5.4 CENSO DE AMBULANCIAS DISPONIBLES

Para realizar el traslado de pacientes a las instituciones de referencia se contactará con ambulancias.

5.5 RED DE SERVICIOS

Este esquematiza la Red de Servicios de Referencia y Contra referencia definida de acuerdo al nivel de atención y grado de complejidad de la IPS

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN NIVEL DE ATENCIÓN

MUNICIPIO NUMERO DE CONTACTO

SOCIEDAD CLÍNICA CASANARE II YOPAL

HOSPITAL DE YOPAL IV YOPAL

5.6 REFERENCIA ATENCIÓN VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL

La detección de la violencia sexual realizada por el personal de salud puede ser la primera y única oportunidad de recibir ayuda que tengan las víctimas de violencia sexual. Es de vital importancia que este personal se encuentre sensibilizado y capacitado sobre el proceso integral de atención que incluye un adecuado y oportuno proceso de detección. Para este caso, en el momento de identificar los siguientes signos y síntomas se deberá referir el usuario al servicio de urgencias más cercano:

Condiciones en las cuales se puede establecer con certeza la violencia sexual

- Desgarros del himen entre las 4 y las 8 de su cuadrante en el examen físico
- Documentación de semen en cualquier parte del cuerpo con o sin relato de violencia sexual
- Diagnóstico de sífilis, gonorrea o VIH habiéndose descartado la transmisión perinatal
- Cuando una persona vio la violencia sexual o existe un registro del acto Embarazo en menor de 14 años (cuando el compañero es mayor que ella entre 3-5 años o es mayor de 14 años).

Condiciones en las que es altamente probable la violencia sexual

- Se da un relato de agresión o violencia sexual
- Se diagnóstica infección por chlamydia o tricomoniasis
- Hay comportamientos muy sexualizados para su edad y nivel de desarrollo
- Embarazo precoz (niña menor de 14 años)
- Sangrado vaginal traumático (importante hacer un diagnóstico diferencial con otros traumas)
- Cuerpos extraños en ano o vagina (descartando exploración por el menor)
- Sangrado en ano o vagina, descartando enfermedades orgánicas que las expliquen
- Signos de trauma genital con sospecha de manipulación o penetración, que puede incluir: laceración aguda del himen, equimosis del himen, laceraciones perianales que se extienden desde el esfínter anal, ausencia de himen, himen cicatrizado, cicatriz de la fosa navicular o laceración, marcada e inmediata dilatación del ano (más de 2 cm) al poner al niño en posición rodilla pecho (ese hallazgo es compatible con violencia sexual si no existe una historia significativa de constipación, la ampolla rectal está vacía de heces o no existe déficit neurológico que lo explique). Signos de infecciones de transmisión sexual:

flujo genital (existe un flujo no relacionado con maltrato en las niñas pequeñas, pero si es purulento debe pensarse en enfermedad de transmisión sexual) o uretral.

Condiciones en las que hay posibilidad de violencia sexual

- Hay evidencias de otras formas maltrato infantil
- Hay temor a estar con familiares o conocidos con quien se tenía una relación cercana
- Signos y síntomas poco claros clínicamente referidos a la zona genital o anal.
- La encopresis habiéndose descartado constipación funcional es sugestiva.
- Infecciones urinarias a repetición sin una clara causa aparente.
- Quienes han estado expuestas al contacto con agresores reconocidos y no judicializados
- Hermano/a de otro menor de edad violentado sexualmente
- Quienes conviven con adultos que exhiben abuso o dependencia de sustancias psicoactivas.
- Quienes por condiciones de hacinamiento deben compartir la cama con adultos o adolescentes
- Diagnóstico de condilomatosis en el área genito-anal.
- Equimosis en paladar (el equipo de salud debe tener en cuenta el contexto y las edades en que los niños tienden a introducirse objetos en cavidad oral).

SIGNOS DE SOSPECHA DE ESCNNA DESDE EL SECTOR SALUD

1. ARREGLO PERSONAL INUSUAL PARA SU EDAD Y CONDICIÓN: ropa notablemente justa al cuerpo, corta o transparente; ropa usualmente utilizada para fiestas o eventos nocturnos y poco adecuada para uso diario; maquillaje excesivo; ropa costosa y de difícil acceso dada su condición económica.

2. MUESTRA TEMOR EXCESIVO AL BRINDAR INFORMACIÓN PERSONAL: oculta información sobre sus actividades o domicilio.

3. VIVE EN UNA CASA DE HUÉSPEDES, HOTEL U OTRO LUGAR INUSUAL PARA SU EDAD Y CONDICIÓN.

4. SE REFIERE A ACTIVIDADES COMO MODELAJE, O SESIONES FOTOGRÁFICAS INUSUALES PARA SU EDAD Y CONDICIÓN.

5. TIENE ACTITUDES QUE PARECEN MUY ADULTAS PARA SU EDAD.

6. NO MANTIENE VÍNCULOS FAMILIARES, ESTÁ SOLO O ACOMPAÑADO DE ALGÚN ADULTO CON QUIEN MANTIENE UNA RELACIÓN DIFÍCIL DE EXPLICAR.

7. TERCERAS PERSONAS (VECINOS, FAMILIARES, AMIGOS-AS, MAESTRAS-OS, ETC) APORTAN INFORMACIÓN SOBRE UNA POSIBLE ESCNNA

8. EN EL EXÁMEN FÍSICO: existen huellas corporales de abuso sexual o de actividad sexual inusual para su edad y condición (tal como se ha explicitado en cuadros anteriores); muestra golpes o moretones que pudieran indicar que ha sido golpeado por los explotadores.

9. HA PASADO LARGOS PERÍODOS EN LA CALLE O EN OTROS LUGARES PÚBLICOS.

10. ES UNA PERSONA NNA TRANSEXUAL O INTERSEXUAL QUE VIVE EN SITUACION DE ESTIGMATIZACIÓN Y PRECARIEDAD.

11. ES UN HABITANTE DE UNA ZONA FUERTEMENTE CONTROLADA POR ACTORES ARMADOS, O HA SIDO DESPLAZADA-O POR LA VIOLENCIA, Y VIVE EN SITUACIÓN DE PRECARIEDAD E INSATISFACCIÓN DE SUS NECESIDADES BÁSICAS.

6. BIBLIOGRAFIA

Modelo de Atención Integral en Salud para Víctimas de Violencia Sexual, Ministerio de la Protección Social, 2011

Apéndice D. Política de Confidencialidad de Datos.

1. INTRODUCCIÓN

El artículo 15 de la Constitución Política colombiana determina que “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas (...)”. Este precepto constitucional, consagra tres derechos fundamentales autónomos, a saber, intimidad, buen nombre y habeas data. El precepto constitucional que se desarrolla en este documento es el de “habeas data”, derecho que garantiza y protege todo lo relacionado con el conocimiento, actualización, rectificación y oposición de la información personal contenida en bases de datos y archivos, y el cual ha sido desarrollado y protegido mediante la Ley Estatutaria 1581 de 2012. El derecho de habeas data debe entonces entenderse como un derecho fundamental autónomo que se compone de dos elementos, la autodeterminación informática y la libertad.

2. DEFINICIONES

- Base de Datos: Conjunto organizado de datos de carácter personal que sea objeto de tratamiento, de clientes, asociados, empleados, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
- Consentimiento: toda manifestación de voluntad, libre, expresa, inequívoca e informada, mediante la que el cliente acepte el tratamiento de datos personales que le conciernen.
- Datos personales: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, información de tipo numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas e identificables.
- Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- Habeas Data: Es el derecho que todo titular de información tiene de conocer, actualizar, rectificar u oponerse a la información concerniente a sus datos personales.
- IPS: Institución Prestadora de Salud.
- Tratamiento: conjunto de operaciones o procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, consulta, utilización, modificación, cancelación, bloqueo o cancelación.
- Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento de los datos.
- Usuarios de servicios de salud: persona físicas que adquieren el derecho a utilizar bienes o servicios de salud.

3. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para MEDICAL SKY, en calidad de responsable del tratamiento de la información personal de sus, clientes, colaboradores, contratistas y/o proveedores, entendiendo estos como personas naturales, sujetos de los derechos que otorga la normatividad vigente en materia de protección de datos, es de suma importancia garantizar en todo momento la seguridad de sus datos personales. De acuerdo a lo contemplado en la normatividad vigente y aplicable en materia de protección de datos, MEDICAL SKY, se compromete a dar el tratamiento adecuado a todos y cada uno de los datos personales que le sean facilitados y que a su vez son incorporados en nuestras bases de datos y/o archivos con las finalidades específicas para lo cual fueron entregados. Dichas finalidades se encuentran establecidas en nuestro aviso de privacidad que usted puede consultar en la siguiente dirección electrónica www.medicalsky.com o escribiendo al e-mail info@medicalsky.com. Le informamos que el tratamiento de sus datos personales podrá realizarse de forma directa por MEDICAL SKY, y/o por quien está determinen para cada caso.

4. REQUISITOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE CIERTOS DATOS PERSONALES

4.1 Datos personales de niños y adolescentes contemplados en este manual: El tratamiento de datos personales de menores o adolescentes por parte de MEDICAL SKY se llevará a cabo respetando siempre los siguientes requisitos:

- 4.1.1 Siempre responder y respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- 4.1.2 Siempre asegurar por parte del responsable el respeto a sus derechos fundamentales.
- 4.1.3 Que en la medida de lo posible se realice dicho tratamiento teniendo en cuenta la opinión de los menores titulares de la información de carácter personal, considerando los siguientes factores:

- Madurez
- Autonomía
- Capacidad para entender el fin de dicho tratamiento
- Explicar las consecuencias que conlleva el tratamiento

Nota: La valoración de las anteriores características no podrá hacerse o realizarse de forma general, deberá hacerse caso por caso. Todo responsable, encargado o tercero involucrado en el tratamiento de los datos personales de menores, deberá siempre velar por el uso adecuado de este tipo de datos.

4.2 Datos personales de carácter sensible establecidos en la Ley 1581 de 2012. MEDICAL SKY identifica los datos sensibles que eventualmente recolecten o almacenen se realiza con el objetivo de:

- Implementar especial atención y reforzar su responsabilidad frente al tratamiento de este tipo de datos, lo que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes establecidos por la normatividad vigente en materia de protección de datos.
- Establecer los niveles de seguridad técnica, legal y administrativa para tratar esa información de forma adecuada.
- Aumentar las restricciones de acceso y uso por parte del personal de MEDICAL SKY y de terceros.

4.3 Otros datos personales de carácter sensible establecidos en la Ley 1581 de 2012.

4.3.1 Datos incorporados en la historia clínica. La historia clínica es un documento médico legal de carácter privado, el cual se encuentra sometido a reserva y que sólo puede ser conocido con previa y expresa autorización por parte del paciente o en casos que se encuentren previstos expresamente en las normas que regulen dicho documento (Ley 23 de 1981 y la Resolución 1995 de 1990 del Ministerio de la Protección Social que desarrollan de forma parcial el artículo 15 de la Constitución Política Colombiana).

Los datos incorporados en la historia clínica tienen el carácter de sensibles por ser datos referentes a la salud de las personas, por tal motivo, el tratamiento que realice MEDICA SKY de este tipo de datos, le serán aplicables todos y cada uno de los principios generales relativos al tratamiento de información de carácter personal incluidos en la Ley 1581 de 2012, tal como lo contempla el Art.2 parágrafo de la norma citada:” Los principios sobre protección de datos serán aplicables a todas las bases de datos, incluidas las exceptuadas en el presente artículo, con los límites dispuestos en la presente ley y sin reñir con los datos que tienen características de estar amparados por la reserva legal. En el evento que la normatividad especial que regule las bases de datos exceptuadas prevea principios que tengan en consideración la naturaleza especial de datos, los mismos aplicarán de manera concurrente a los previstos en la presente ley”.

5. PRINCIPIOS RECTORES DE PROTECCIÓN DE DATOS

- Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos. El tratamiento a que se refiere la mencionada ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- Principio de finalidad. El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al titular.
- Principio de libertad. El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- Principio de veracidad o calidad. La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- Principio de transparencia. En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- Principio de acceso y circulación restringida. El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la presente ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados.
- Principio de seguridad. La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- Principio de confidencialidad. Las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas.

6. DERECHOS Y PROCEDIMIENTOS

Para la protección de datos personales los GRUPOS DE INTERÉS tendrán los siguientes derechos:

- Conocer y acceder a sus datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento
- Actualizar a sus datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
- Rectificar los datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
- Oponerse y cancelar su autorización para el tratamiento de sus datos personales, cuando en el tratamiento de los mismos no se hayan respetado los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales. Estos derechos podrán ser ejercidos directamente por el titular de la información, su apoderado o su causahabiente, según el caso, siempre que se presente el documento idóneo para dicha representación, como lo es un poder general firmado y autorizado.

6.1 Derecho de Conocimiento y Acceso. Toda persona natural tendrá el derecho de conocer si sus datos personales han sido sometidos a un tratamiento por parte de MEDICAL SKY en los términos expresados en la norma, además de ejercer el derecho de conocer el origen de sus datos y si los mismos han sido cedidos o no a terceros y, por ende, la identificación de los cesionarios.

6.2 Derecho de Actualización. Toda persona natural tendrá el derecho de actualizar la información conservada por MEDICAL SKY como datos personales en los términos expresados en la norma.

6.3 Derechos de Rectificación: Toda persona natural tiene el derecho de comprobar frente al responsable del tratamiento de la información la exactitud y veracidad y solicitar la rectificación de sus datos personales recolectados cuando los mismos resulten inexactos, estén incompletos o conlleven a error. Los titulares de la información deberán indicar los datos que solicitan corregir y además acompañar la documentación que justifique lo solicitado.

6.4 Solicitud de Oposición y cancelación: El titular de la información personal deberá indicar los datos que se deben cancelar o rectificar, aportando si es del caso la documentación o prueba que lo justifique. La cancelación dará lugar al bloqueo de sus datos, conservándolos por parte del responsable, con el único fin de que éstos sean accesibles a autoridades administrativas o judiciales, siempre obedeciendo el plazo de prescripción que exista sobre los mismos. Cumplido este plazo debe procederse por parte del responsable a la cancelación definitiva de la información personal del interesado o afectado, que repose en nuestras bases de datos o archivos. Igualmente, el titular podrá solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales cuando el tratamiento de los mismos por parte del responsable o encargado resulte excesivo e inclusive inadecuado. Los datos de los titulares de la información serán conservados durante los tiempos previstos en las normas aplicables y/o dependiendo del caso, de las relaciones contractuales entre el titular de la información personal y el responsable del

tratamiento. En todo caso la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

7. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y RECLAMOS PARA EL CONOCIMIENTO, ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN, OPOSICIÓN Y CANCELACIÓN SOBRE LOS DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES

Para ejercer los derechos mencionados en el numeral SEPTIMO, el titular de la información podrá dirigirse a la sede principal de MEDICAL SKY ubicada en la Calle 12 # 22 – 79, Yopal, Colombia, realizar su solicitud a través de la página web (www.medicalsky.com) o dirigirse mediante el correo electrónico info@medicalsky.com, siempre que diligenciando el formato dispuesto por MEDICAL SKY y realice el trámite conforme a las siguientes determinaciones para el ejercicio del derecho:

1. Requisitos para ejercer el derecho de habeas data a través de apoderado Este derecho puede ejercerse por el interesado debidamente identificado o por el apoderado del titular de la información personal (se debe adjuntar copia del poder con la solicitud). Si se llegare a presentar la solicitud por parte de una persona que no fuese el titular de la información personal, sin cumplir con la presentación del documento idóneo que sustente la representación, ésta deberá ser tenida como no presentada y no se dará respuesta a dicho requerimiento. Los menores de edad deberán ejercer su derecho de habeas data a través de quien acredite su representación legal.
2. Consultas Los titulares de la información, que deseen realizar consultas, deberán tener en cuenta que MEDICAL SKY, como responsable o encargada del tratamiento de la información personal de sus GRUPOS DE INTERÉS, deberán suministrar a dichas personas toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular. La consulta se formulará por el medio habilitado y será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, que en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en leyes especiales o reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional que podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.
3. Reclamos El Titular que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en ley 1581, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:
 - (i) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento o al encargado del tratamiento, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y la dirección, acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
 - (ii) Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos meses

desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

- (iii) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos días hábiles e informará la situación al interesado.
- (iv) Una vez recibido el reclamo completo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- (v) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4. Procedibilidad El titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento. La persona interesada o afectada que desee ejercer cualquiera de los derechos citados en este documento, podrá hacerlo por comunicación escrita a la entidad responsable del tratamiento de su información personal, acompañando dicha solicitud de su firma y copia de la identificación personal o documento similar análogo.
5. Contenido de la información entregada por parte de MEDICAL SKY. Toda información que se brinde al titular de los datos personales deberá ser legible, precisa y verificable.

8. MECANISMOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PERSONAL QUE REPOSA EN LAS BASES DE DATOS DE MEDICAL SKY.

MEDICAL SKY cuenta con mecanismos y herramientas tecnológicas para controlar el acceso a las bases de datos corporativas donde reposa la información de nuestros públicos de interés , es así como disponemos de un centro de procesamiento de datos, con equipos tanto en el ámbito de servidores de red como de transmisión de datos, enlazando una red metropolitana funcionando 24 horas todos los días de la semana incluyendo domingos y festivos, a través de canales dedicados seguros generando y obteniendo información en tiempo real, así como también un sistema de protección y resguardo de los mismos, a través Firewall para acceder a los diferentes servicios en red. A continuación, se describen los procesos con los cuales cuenta actualmente MEDICAL SKY para la seguridad y confidencialidad de la información:

- Sistema de Información: Las aplicaciones con las cuales cuenta MEDICAL SKY, poseen los siguientes niveles de seguridad:
 - Perfiles de Usuario: Los cuales son definidos por los líderes de las aplicaciones.
 - Claves de acceso: Son programadas para que el usuario realice el cambio de su clave y evitar acceso no autorizado a los registros
 - Seguridad y conservación de la información (Backups).

Apéndice E. Plan de continuidad en caso de falla de fluido eléctrico

1. INTRODUCCIÓN

La Implementación del Plan de Contingencia informático, incluye los elementos referidos en los sistemas de información tales como: equipos, servidores, infraestructura, personal, servicios y otros, con el fin minimizar eventuales riesgos ante situaciones adversas que atentan contra el normal funcionamiento de los servicios prestados en Medical Sky.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Definir las actividades a realizar, ante eventos que podrían alterar el normal funcionamiento de la Tecnología de la Información y Comunicaciones - TICs, con el fin de responder de forma inmediata hacia la recuperación de las actividades normales

1. MARCO LEGAL

No aplica

2. MARCO CONCEPTUAL

Plan de contingencia: Se entiende por plan de contingencia los procedimientos alternativos al orden normal de una empresa, cuyo fin es permitir el normal funcionamiento de esta, aún cuando alguna de sus funciones se viese dañada por un accidente interno o externo.

Incidente: Un incidente de Seguridad Informática se define como cualquier evento que atente contra la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la información y los recursos tecnológicos.

3. CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS

Medical Sky para el funcionamiento de sus servicios prestados al usuario, usa un sistema de información conocido como HECE, este Sistema de información permite administrar la información administrativa y asistencial.

El Sistema de información, es diseñado de manera que garantiza el uso adecuado de la información, permitiendo definir usuarios, roles y permisos de acceso a los roles, buscando que los diferentes actores del sistema se encarguen de realizar las acciones que les corresponde.

Para garantizar el la continuidad y custodia de la información que se registra en el sistema de información se realizan las siguientes acciones.

5.1 Sistemas de Información:

1. Copias de Seguridad de la Base de Datos: esta copias de seguridad se realizan de manera automática cada 24 horas, específicamente a las 12:00AM y quedan ubicadas en la siguiente ruta del Servidor: /home/system/backups
2. Las Copias generadas de las Bases de Datos de manera automática son llevadas a un sistema de almacenamiento ubicado en Internet para mayor custodia, esta labor es desarrollado por el Auxiliar de Sistema todos los días.
3. Se Genera copia del sistema de Archivos que también se lleva a un sistema de almacenamiento ubicado en Internet, la ruta de la carpeta que se copia es la siguiente: /home/system/software/apache-tomcat-8.0.30/webapps
4. Se mantiene contrato activo con la Empresa Proveedora del sistema ante cualquier asesoría o soporte que se requiera ante cualquier eventualidad, la comunicación con la empresa es en horario hábil de lunes a viernes y los canales de comunicación acordados son:

Correo Electrónico: info@creandosoft.com

Celular: 318 330 5292

5.2 Infraestructura:

1. Los equipos de cómputo están conectados a una UPS que le garantiza continuidad en la prestación de servicio por 20 Minutos, brindando la oportunidad de guardar los cambios o registros en curso.
2. El Servidor que almacena el sistema de Información está conectado a una UPS con una autonomía de 20 Minutos.
3. Los equipos activos de Red (Switch, Router, etc.) están conectados a una UPS con una autonomía de 20 Minutos.
4. La cámara de Videoconferencia de alta Definición cuenta con su UPS para garantizar una autonomía de 30 Minutos
5. Se tiene contrato de conexión a Internet con la empresa Claro, el cual está vigente y activo, y donde se definen los acuerdos de servicio y los canales de contacto ante cualquier anomalía en el servicio.

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

No aplica